TOSHIBA
Leading Innovation >>>

東芝産業用コンピュータ

保守サービスのご案内

選べる、頼れる、納得の保守サービス

ライン監視、機器制御、データ収集、生産管理、プロセスオートメーション、FA、各種応用分野など産業用コンピュータは、幅広い分野で業務を支える柱として、その役割は高まる一方です。その産業用コンピュータが障害／故障で停止したら企業にとって大きな損害になりかねません。
いかに信頼性の高い運用・保守を実現するかは、お客様にとって重要なファクターになります。

東芝ITサービスは、全国103拠点（2012/10現在）のサービスネットワークで24時間365日、オンサイト保守サービスをはじめとした多彩な保守サービスで、お客様のシステムを支えます。

オンサイト保守サービス

ピックアップ保守サービス

オプション保守サービス

スポット保守サービス

経験豊富な信頼の産業用コンピュータ保守サービス

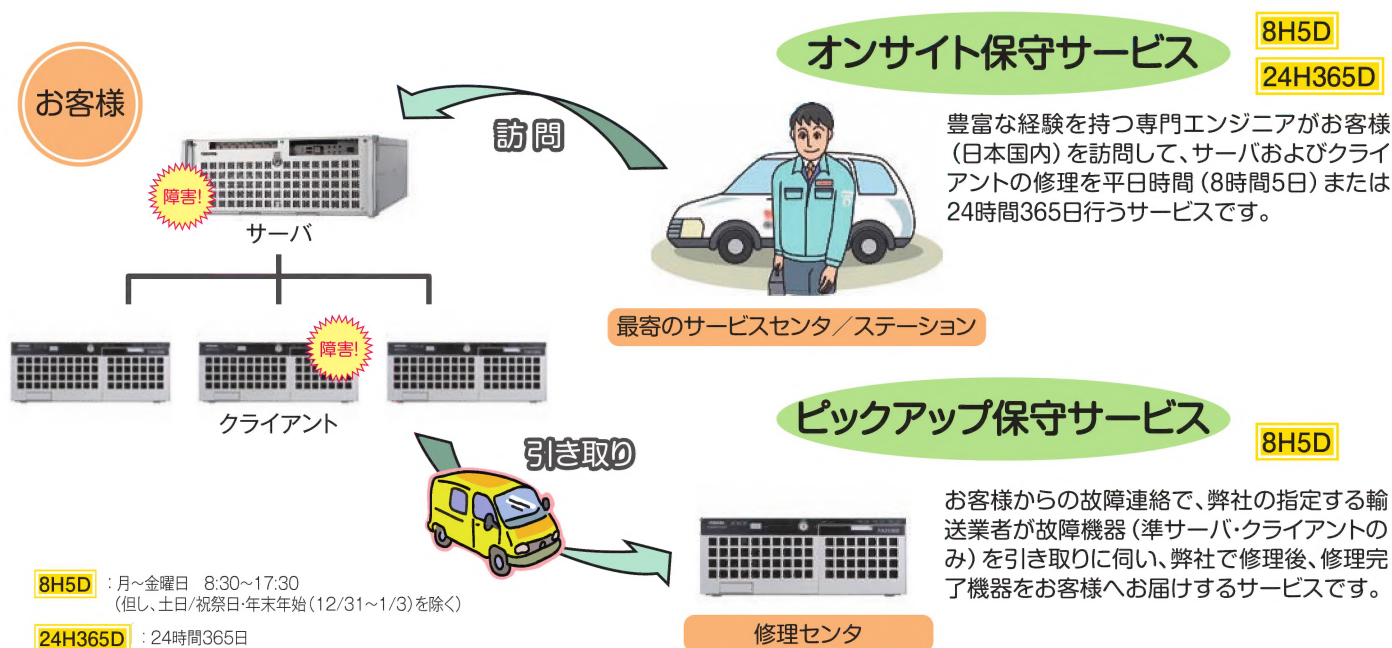
オンサイト保守サービス 8H5D 24H365D

豊富な経験を持つ専門エンジニアがお客様（日本国内）を訪問して、サーバおよびクライアントの修理を平日時間（8時間5日）または24時間365日行うサービスです。

ピックアップ保守サービス 8H5D

お客様からの故障連絡で、弊社の指定する輸送業者が故障機器（準サーバ･クライアントのみ）を引き取りに伺い、弊社で修理後、修理完了機器をお客様へお届けするサービスです。

8H5D ：月～金曜日　8:30～17:30
（但し、土日/祝祭日･年末年始（12/31～1/3）を除く）

24H365D ：24時間365日

オプション保守サービス（オンサイト保守サービスのオプションメニューです）

●定期点検（1）
障害の予防･信頼性の維持を目的に定期的（1回／年）な点検作業を実施します。

●定期点検（2）
定期点検（1）の実施に加え、HDDを寿命到達前に予防交換します。

●HDDデータ消去サービス
HDD障害時、故障HDDの記録を消去します。
（オンサイト、ピックアップ）

●バックアップ&リストア
システム（OS/MW/アプリケーションSW）をバックアップメディアに保存し、簡単にリストア（システムの再インストール）するためのサービスです。

保守契約に加入すると、さまざまな安心がご利用いただけます。

機器をより良い状態に保ちます
万一の障害を未然に防ぐよう、定期的に点検（オプション）を行い、お客様のシステムをより良い状態に保ちます。

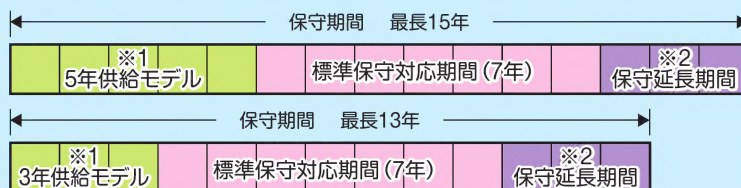
高価な修理部品も追加費用がかかりません
高価な部品を修理、交換する必要が発生しても保守契約料を払っているので追加の部品料金が発生することはありません（寿命品は対象外）。

契約料を払っているから予定外の修理費用がかかりません
保守契約は修理の程度に関係なく追加の修理料金が発生することはありません。（寿命品は対象外）

障害が発生しても緊急に対応して修理します
お客様最寄のサービスセンタ／ステーションから迅速に保守できる要員を手配し対応します。

部品供給は優先的に割当てられます
全国11カ所のロジスティクスから迅速に保守部品が供給できます。

計画的な予算化計上が可能になります
年間契約で一括支払いですから予算化が楽になります。
また自動継続にすれば中長期的に予算化が可能です。

更に長期契約を結ぶことにより安心で安価な保守サービスが得られます!

※1：3年／5年製品供給モデル詳細は、次のURLを参照願います。
「供給期間一覧」
http://www.toshiba.co.jp/sis/seigyo/sancon/prod/index_j3.htm

①5年間製品供給モデルで保守延長した場合、最長15年間の保守サービスが可能です。
②3年間製品供給モデルで保守延長した場合、最長13年間の保守サービスが可能です。

※2：保守延長を行う場合、本体購入時に“ロングライフ対応オプション”の購入が必要です。

●本カタログは、2011年4月時点で東芝が製造もしくは、それ以降に製造する製品を対象とします。

産業用コンピュータ保守サービス価格表

産業用コンピュータ保守サービス料金体系表			オンサイト保守サービス				ピックアップ保守サービス
			サーバ・準サーバ(※1)		クライアント(※1)		準サーバ・クライアント(※1)
			8H5D	24H365D	8H5D	24H365D	8H5D
(※2)保守料金(年額/円)=標準価格×料率			4.0%	6.0%	5.0%	7.5%	3.0%
台数割引		10台以上	10%				
オプションメニュー	定期点検(1)	サービス内容	障害の予防·信頼性の維持を目的に定期的(1回/年)な点検作業を実施します。				対象外
		基本料金(交通時間料金)(年額·円)	8H5D :12,000円/5台 24H365D :18,000円/5台 6台以上の契約は追加1台から5台毎に基本料金が必要となります。				
		点検料金(年額·円)	8H5D :12,000円/1台当たり 24H365D :18,000円/1台当たり 1台毎に点検料金が必要です。				
	定期点検(2)	サービス内容	定期点検(1)の実施に加え、HDDを寿命到達前に交換します。				
		年額·円	**8H5D :定期点検(1)+{(HDD標準価格+12,000円)×HDD台数÷2年}** **24H365D :定期点検(1)+{(HDD標準価格+18,000円)×HDD台数÷2年}**				
	HDDデータ消去(オンサイト引取り)	サービス内容	HDD障害時、オンサイト保守契約に基づき、故障HDDの記録を物理的に破壊消去するものです。消去後のHDDの所有権は弊社に帰属します。				
		年額·円/台	**個別見積り**				
	HDDデータ消去(オンサイト返却不要)	サービス内容	HDD障害時、オンサイト保守契約に基づき、故障HDDの記録を物理的に破壊消去するものです。消去後のHDDの所有権はお客様に帰属します。				
		年額·円/台	**個別見積り**				
	HDDデータ消去(ピックアップ引取り)	サービス内容	HDD障害時、ピックアップ保守契約に基づき、故障HDDの記録を物理的に破壊消去するものです。消去後のHDDの所有権は弊社に帰属します。				
		年額·円/台	**対象外**				**個別見積り**
	バックアップ&リストア(クライアントOS限定)2011年7月リリース予定	サービス内容	HW障害等でソフトウェアの再インストールおよび環境設定が必要な場合に実施します。あらかじめインストールされた環境をバックアップ(イメージ)して、それを戻します。				対象外
		年額·円/台	**個別見積り**				

複数台契約時の料金例(8H5Dの場合)

	契約台数 1台	5台	6台	10台
基本料金(1人分の交通費)	12,000	12,000	24,000	24,000
	5台毎に基本料金12,000円が必要			
点検料金(1台当たりの料金)	12,000	60,000	72,000	120,000
	台数に12,000円を乗算			
合　計	24,000	72,000	96,000	144,000

(※1) 2012年10月現在 サーバ : FS10000S model 2000、FS5000S model 2000、FS5000 model 280＊/320＊
準サーバ : FA3100S model 9700、FA3100S model 9500
クライアント : FA3100S model 5500、FA2100S model 200/300、FA2100SS model 500、FR2100S model 200/300、FA2100SB model 200/300、FE100T/S model 180/213

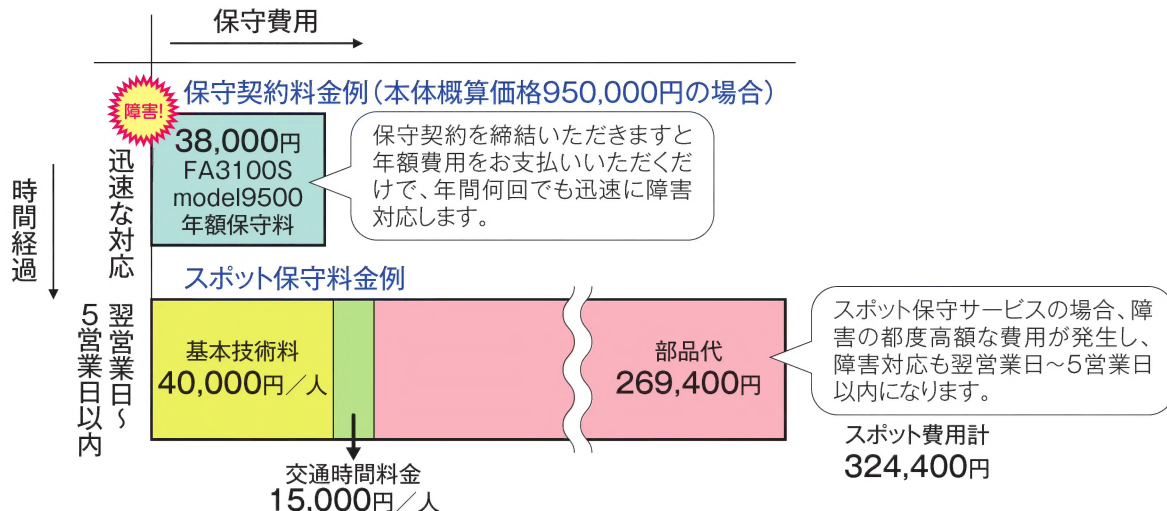
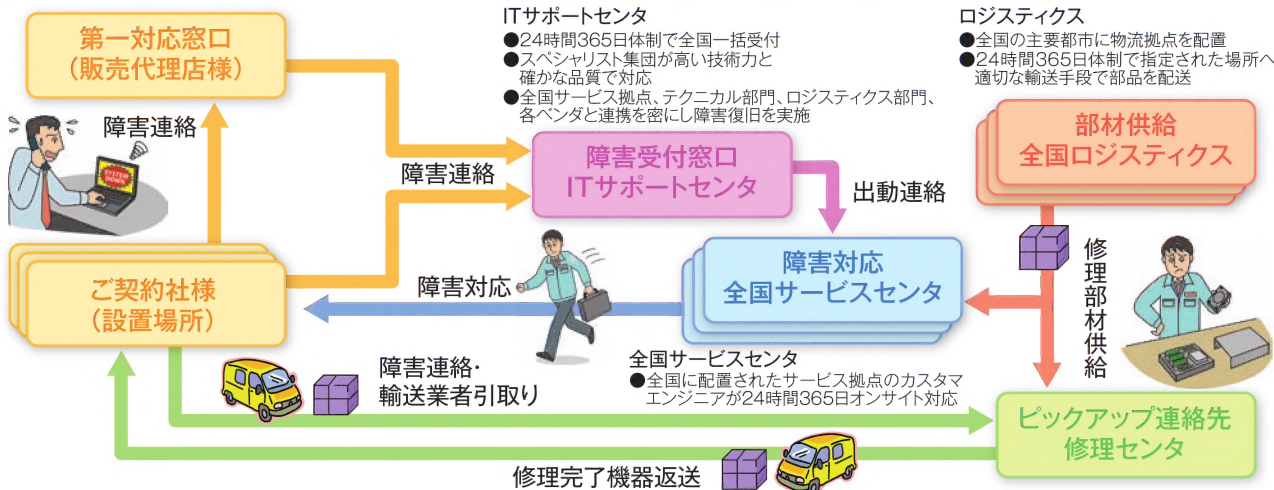
(※2)工場出荷から1年間(無償保証期間)のオンサイト保守サービスおよびピックアップ保守サービス料金は50%となります。保守料金の算出は、OSを含まない本体標準価格を使用します。

産業用コンピュータスポット保守サービス価格表

スポット料金構成: (基本技術料金)+(追加技術料金)+(交通時間料金)+(部品代)

区　分	対応レスポンス	時間帯	保守料金	備　考
基本技術料金	翌営業日から5営業日以内での対応を目処	時間内	40,000円/人	1回当たり(2時間以内)
		時間外	50,000円/人	
追加技術料金	翌営業日から5営業日以内での対応を目処	時間内	10,000円/人	基本技術料金作業時間を超過した作業の場合、30分単位で加算
		時間外	12,500円/人	
交通時間料金	翌営業日から5営業日以内での対応を目処	時間内	15,000円/人	1時間単位で加算
		時間外	22,500円/人	
部品代	翌営業日から5営業日以内	—		実　　費

※時間内:月～金曜日 8:30～17:30 (但し、土日/祝祭日·年末年始(12/31～1/3)を除く)

●サンプル構成の保守契約料金とスポット保守料金の事例です。

信頼されるサービス体制と保守サービスの注意制限事項

(保守サービス適用除外)

次に定める事項は、保守サービスの適用除外とします。
①取り扱い上のはなはだしい不注意、誤用による故障および損傷の修理
②火災、天災地変その他製品の責によらざる事由による故障および損傷の修理
③東芝指定保守会社以外による修理、改造に起因する故障および損傷の修理
④東芝指定以外の部品、付属品、消耗品の使用に起因する故障および損傷の修理
⑤電気的ノイズ、公衆回線障害、その他外的要因で生じた故障および損傷の修理
⑥機器の移転および撤去
⑦機器本体内蔵、または、外付けの記憶装置(フロッピーディスク、ハードディスク、シリコンディスクなど)に保存されているお客様のソフトウェア、プログラム、データの保護管理
⑧修理品の調査・解析および報告(別途有償となります)
⑨本体内蔵の電源用バッテリは対象外。
⑩故障していない寿命品の予防保全を目的とした交換費用(部品代、作業費)は対象外。
(定期点検(2)のHDD交換は除く)

(無償保証期間)

①無償保証期間は、東芝製品出荷後1年間です。
②無償保証期間中の修理サービスは東芝に製品を戻していただき修理を行うセンドバック修理となります。
③修理依頼品の輸送費は発送元負担とします。
④無償保証期間からオンサイト保守契約もできますので東芝ITサービス株式会社にご相談願います。

(保守契約)

①保守サービスの契約については、東芝ITサービス株式会社にて対応させていただきます。

(保守延長)

①保守延長は、本体発注時に株式会社東芝からロングライフ対応オプションの購入が必要です。

(保守サービス)

①保守サービス対象製品は本体発注時の機器構成とします。
②保守サービスの適用範囲は日本国内に限ります。

(環境整備)

装置の円滑な稼働を維持するため、あらかじめお客様にて次の各号の環境整備を行っていただいているものとします。
①装置の取扱説明書などに記載する設置場所・使用環境(電源・温度・湿度など)の整備
②装置の取扱説明書などに記載する記憶媒体および消耗品類の使用および保管
③装置故障のみならず各種要因に対する装置データの保護および復元するための適切な防御措置、またデータ漏洩防止のためのデータ消去作業
④点検作業時および故障修理などの保守作業領域の確保

(機密の保持)

保守サービスの履行により知り得たお客様固有の技術上・営業上・その他業務上の機密を、本サービスの有効期間中のみならず、その終了後も2年間は第三者に漏洩してはならないものとします。但し、次の各号のいずれかに該当するものはこの限りではありません。
①お客様から開示を受けた際、既に自ら所有していたもの
②お客様から開示を受けた際、既に公知または公用であったもの
③お客様から開示を受けた際に、自らおよびお客様それぞれの責によらないで公知または公用となったもの
④正当な権限を有する第三者から秘密保持を伴わず入手したもの

コンピュータ保守サービスネットワーク

<保守サービス契約のご相談先>

地域名	問合せ先	郵便番号	住 所
北海道地区	011-222-8552	060-0003	北海道札幌市中央区北三条西1-10 東芝札幌ビル8階
東北地区	022-712-4547	980-0014	宮城県仙台市青葉区本町2-1-29 仙台本町ホンマビルディング7階
首都圏地区	03-6756-5160	108-8553	東京都港区芝浦4-9-25 芝浦スクエアビル18階
中部地区	052-204-1749	460-0008	愛知県名古屋市中区栄1-16-6 名古屋三蔵ビル4階
北陸地区	076-442-3030	930-0004	富山県富山市桜橋通り2-25 第一生命ビル1階
関西地区	06-6455-2744	553-0003	大阪府大阪市福島区福島7-15-26 大阪YMビル3階
中四国地区	082-227-1707	730-0017	広島県広島市中区鉄砲町7-18 東芝フコク生命ビル3階
九州地区	092-411-7980	812-0011	福岡県福岡市博多区博多駅前1-4-1 博多駅前第一生命ビル8階

株式会社 東芝 社会インフラシステム社
〒105-8001 東京都港区芝浦1-1-1(東芝ビルディング)
製品案内:http://www.toshiba.co.jp/sis/seigyo/sancon/
ソリューション・自動化機器事業部 計装制御営業部
営業窓口 TEL 03-3457-4726 技術窓口 TEL 03-3457-4734

東芝ITサービス株式会社
〒108-8553 東京都港区芝浦4-9-25 TEL:03-6756-5115
E-Mail:sales@it-serve.co.jp http://www.it-serve.co.jp

36B-0909-1211⑥